

Opći uvjeti putovanja

## **Opći uvjeti i uputstva za turističke aranžmane**

### **1. PRIJAVA ZA PUTOVANJE**

Putnik se za putovanje koje organizira BEST TRAVEL putnička agencija (u daljnjem tekstu Agencija) može prijaviti u agenciji, gdje sklapa ugovor, koji sadrži sve podatke o putovanju ili se poziva na program putovanja gdje su navedeni svi potrebni podaci. Putnik potpisuje ugovor s naznakom da je upoznat s programom i uvjetima putovanja te ih u cijelosti prihvaća. Prilikom prijave putnik je dužan dati sve podatke ili dokumente koje zahtjeva program putovanja.

### **2. SADRŽAJ ARANŽMANA**

U cijeni aranžmana (ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno) su u pravilu sadržane usluge prijevoza, hotelske i ugostiteljske usluge, te troškovi organizacije putovanja.

### **3. POSEBNE USLUGE**

Posebne usluge su usluge koje nisu uključene u cijenu aranžmana (jednokrevetna soba, dodatni obroci, izleti) te ih stoga putnik posebno plaća. Posebne usluge putnik je dužan zatražiti prilikom prijave i doplaćuje ih na cijenu aranžmana. Ukoliko putnik zatreba posebne usluge za vrijeme trajanja putovanja plaća ih kod vodiča ili predstavnika agencije organizatora na licu mjesta i to u valuti zemlje u kojoj se nalazi.

### **4. REZERVACIJA I PLAĆANJE**

Prilikom uplate putnik uplaćuje 30% cijene aranžmana kao potvrdu rezervacije. Ostatak se uplaćuje najkasnije 14 dana prije početka putovanja. Kod individualnih rezervacija za putovanja u inozemstvo agencija naplaćuje troškove rezervacije u visini koju sama odredi, a u skladu su sa poštanskim troškovima (telefon, telefax). Troškovi rezervacije se ne vraćaju ukoliko putnik ne prihvati ponuđeni aranžman. Prilikom polaska putnik je dužan predstavniku odnosno vodiču predočiti dokument o plaćenom aranžmanu – original voucher. Ukoliko u trenutku Vaše rezervacije nema slobodnih mjesta, možete položiti 100 kn za troškove rezervacije temeljem čega ćemo tražiti dodatna mjesta na upit. Ukoliko Vaša rezervacija bude potvrđena, ta će se uplata uračunati u cijenu aranžmana, a ukoliko to ne uspijemo navedeni iznos vraćamo u cijelosti. Ukoliko našu potvrđenu rezervaciju nećete prihvatiti, iznos od 100 kn ostaje agenciji za pokriće troškova rezervacije.

### **5. CIJENE**

Cijene putovanja su objavljene na programu putovanja i vrijede do dana objavljivanja programa. Cijene navedene u našem programu bazirane su na osnovi ugovora s našim partnerima i ne mogu odgovarati cijenama objavljenim na licu mjesta u destinaciji u kojoj boravite te eventualna razlika u cijeni ne može biti predmet reklamacije. Organizator putovanja može predvidjeti da putnik određene usluge koje će se koristiti u inozemstvu plaća na licu mjesta. U tom slučaju putnik sve eventualne reklamacije podnosi izravno izvršiocu usluga u inozemstvu. Agencija može o promjeni cijene putnika obavijestiti pismeno ili usmeno. Agencija može zahtijevati povećanje ugovorene cijene ako je nakon sklapanja ugovora došlo do promjene valutnih tečajeva ili do promjene u tarifama prijevoznika ili hotelima. Ukoliko dođe do povećanja cijene u iznosu većem od 10% putnik ima pravo odustati od aranžmana i to agenciji saopćiti u roku od 48 sati od primljene obavijesti u usmenom ili pismenom obliku. Ne otkáže li putnik u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

### **6. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA**

Ponuđeni hoteli, apartmani ili drugi objekti u Agencijskim programima opisani su prema službenoj kategorizaciji dotične zemlje u trenutku izdavanja programa. Prehrana, komfor i druge usluge pod nadzorom su mjesnih turističkih uprava, a standardi smještaja su različiti i nisu usporedivi. Agencija ne preuzima odgovornost za bilo koju usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluge i objekata u našim programima važećim za navedeno putovanje koja je ponuđena putniku. Raspored smještaja u sobama ili apartmanima određuje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko putnik nije ugovorio sobu/apartman posebnih odlika prihvatit će bilo koju službeno registriranu sobu / apartman za izdavanje u pojedinom objektu opisanom u katalogu/cjeniku. Smještaj nije moguć prije 16,00 sati na dan početka korištenja usluge, a isti se moraju napustiti do 10,00 sati ukoliko u programu putovanja nije drugačije navedeno. Za dolaske u objekte iza 20,00 sati potrebno je prethodno obavijestiti agenciju jedan dan prije puta. Brojem raspoloživih kreveta u apartmanu određen je i najveći mogući broj gostiju tj. u apartman

se ne može smjestiti više gostiju. Dijete se računa kao odrasla osoba. Vlasnik apartmana ima pravo na licu mjesta odbiti smještaj gostiju ako je broj osoba veći od najavljenih od strane agencije.

## **7. PUTNI DOKUMENTI**

Putnik koji se prijavljuje za putovanje u inozemstvo mora imati važeće putne dokumente. Putnik je prilikom prijave ili do isteka roka koji je naveden u programu dužan navesti potrebne podatke i donijeti dokumente za vizu zemlje u koju putuju. Organizator putovanja ne jamči ishođenje vize. Ukoliko putnik ne ispunji navedene obaveze smatra se da je putnik otkazao putovanje.

## **8. PUTNO OSIGURANJE**

Sukladno zakonu o turističkoj djelatnosti, djelatnici agencije dužni su putniku ponuditi "paket" putnog osiguranja koji se sastoji od zdravstvenog osiguranja putnika tijekom boravka u inozemstvu te osiguranje prtljage, osiguranje od posljedica nesretnoga slučaj kao i osiguranje od otkaza putovanja. Potpisivanjem ugovora putnik potvrđuje da mu je bio ponuđen paket putnog osiguranja.

## **9. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE PUTNIKA**

Putnik ima pravo otkazati putovanje usmeno ili pismeno u agenciji. U tom slučaju Agencija zadržava uplaćeni iznos u visini koja ovisi o datumu otkazivanja putovanja prema sljedećem (ukoliko u programu nije navedeno drugačije).

Europska putovanja autobusom i ljetovanja Hrvatska

- do 30 dana prije polaska 20% cijene aranžmana, a najmanje 100 kn.
- 29 – 22 dana prije polaska 40% cijene aranžmana
- 21 – 15 dana prije polaska 50% cijene aranžmana
- 14 – 8 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- 07 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- nakon polaska 100% cijene aranžmana

Daleka putovanja, tečajevi stranih jezika, skijanje, krstarenja, putovanja zrakoplovom

- - do 30 dana prije polaska 25% cijene aranžmana
- -29 – 15 dana prije polaska 80% cijene aranžmana
- -14 – 0 dana prije polaska 100% cijene aranžmana
- -nakon polaska 100% cijene aranžmana

Ovi otkazni uvjeti se primjenjuju i na promjenu datuma polaska ili hotelskog objekta, te u svim drugim slučajevima. Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja na vlastitu želju otkáže putovanje, po povratku nema pravo na isplatu troškova. Agencija zaračunava administrativne troškove ukoliko putnik – nosilac ugovora otkáže putovanje ili nađe novog korisnika iste rezervacije kao i u slučaju da putnik koji ima uplaćeno osiguranje od otkaza otkáže putovanje.

## **10. OSIGURANJE OD OTKAZA**

Ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje, može uplatiti osiguranje od otkaza. Osiguranje od otkaza ne može se uplatiti naknadno. Osiguranje od otkaza vrijedi samo u sljedećim slučajevima i to uz obaveznu pismenu potvrdu: vojni poziv, bolest, smrtni slučaj u užoj obitelji. Osiguranje od otkaza vrijedi do 48 sati prije početka putovanja uz predočenje pismene potvrde, a iznosi 1.55% vrijednosti aranžmana (ukoliko u programu nije drugačije navedeno). Osiguranje od otkaza se kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje. Ukoliko putnik nema plaćeno osiguranje od otkaza, a mora otkazati putovanje i ima potvrdu, o vojnom pozivu, bolesti ili smrtnom slučaju, Agencija zadržava pravo isplate prema pravilima navedenim u točki 8. Kod otkazivanja aranžmana ne isplaćuje se trošak nabavke viza i u slučaju da putnik ima uplaćeno osiguranje od otkaza.

## **11. CARINSKI I DEVIZNI PROPISI**

Putnik je dužan poštivati carinske i devizne propise, te ukoliko ih ne poštuje i zbog toga ne može nastaviti putovanje, sve troškove i posljedice koje nastanu zbog toga snosi sam.

## **12. OTKAZ PUTOVANJA OD STRANE AGENCIJE ILI PROMJENA PROGRAMA**

Agencija na osnovi valjanih zakonskih propisa zadržava pravo otkazivanja 5 dana prije polaska, ukoliko je putovanje otkazao organizator putovanja za kojeg je Agencija posrednik u prodaji navedenog aranžmana ili ukoliko se za određena putovanja nije prijavio dovoljan broj putnika naveden na svakom pojedinačnom programu putovanja. Ukoliko u programu nije posebno navedeno, najmanji broj prijavljenih putnika u određenom prijevoznom sredstvu treba biti:

- za putovanje autobusom najmanje 45 putnika
- za putovanje na zrakoplovnim linijama u Evropi najmanje 20 putnika
- za putovanje na interkontinentalnim zrakoplovnim linijama najmanje 15 putnika
- za putovanje na posebnim zrakoplovnim linijama, vlakovima ili hidrogliserima – najmanje 80% popunjenosti kapaciteta.

Za jednodnevne izlete i aranžmane organizator može otkazati put najkasnije 2 (dva) dana prije polaska.

Agencija zadržava pravo potpune ili djelomične izmjene programa ukoliko neposredno prije početka ili u toku putovanja nastupe izvanredne okolnosti koje nije bilo moguće predvidjeti ili ih izbjeći. Agencija zadržava pravo promjene dana ili sata putovanja zbog promjene reda letenja ili zbog nastupanja nepredviđenih okolnosti, kao i pravo promjene smjera putovanja ukoliko se promjene uvjeti za putovanje (promijenjen red letenja, sigurnosna situacija u određenoj zemlji, elementarne nepogode ili druge situacije na koje Agencija ne može utjecati) i to bez isplate odštete i prema važećim propisima u međunarodnom prometu. Agencija ne preuzima odgovornost za promjene radi nepredviđenih okolnosti i više sile u toku putovanja. U tom slučaju može osigurati usluge s obzirom na datu situaciju. Ukoliko Agencija otkáže putovanje, putnik ima pravo na povrat kompletnog iznosa.

### **13. REKLAMACIJE**

Svaki putnik-nositelj ugovora, ima pravo prigovora zbog neizvršene ugovorene usluge te je dužan uložiti pismenu reklamaciju Agenciji najkasnije 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko putnik priloži pismenu reklamaciju nakon isteka ovoga roka Agencija je ne uzima na razmatranje. Odmah na samom mjestu, putnik reklamira neodgovarajuću uslugu kod turističkog pratitelja ili predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni način, pismeno, uz potvrdu da konzumira uslugu, odriče se prava na odštetu. Svaki putnik-nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno: organizator neće primiti u postupak grupne pritužbe. Bez pismene reklamacije Agencija ne razmatra zahtjeve za sniženjem cijene ili isplate odštete. Ukoliko je zbog krivnje Agencije došlo do neizvođenja programa ili dijela usluga, putnik ima pravo na odštetu u visini stvarne vrijednosti neiskorištenih usluga. Organizator putovanja je dužan donijeti pismeno rješenje na prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješavanja za još 14 dana zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe o čemu je dužan obavijestiti u pismenom obliku putnika podnosioca žalbe. Dok organizator ne donese rješenje, putnik se odriče posredovanja bilo koje druge osobe, sudske ustanove ili davanja informacija u medije. Organizator će rješavati samo one pritužbe za koje se utvrdi da se uzrok nije mogao otkloniti na licu mjesta. U slučaju spora, nadležan je sud u Zagrebu. U slučaju da se radi o programima stranih turoperatora, Agencija ne snosi odgovornost učinjenu njihovim propustom i ne može odgovarati kao organizator putovanja u sudskom sporu, već nastupa u svojstvu posrednika u organizaciji putovanja i kao medijator između gosta i organizatora. Isto tako, ne može isplaćivati niti odštete nastale greškom stranih turoperatora. Kod tih programa vrijede uvjeti putovanja turoperatora organizatora putovanja što je i sastavni dio ugovora Agencije posrednika i putnika.

### **14. ZDRAVSTVENI PROPISI**

U nekim programima navedena su posebna pravila za putovanje koja obuhvaćaju obavezno cijepljenje i nabavku odgovarajućih dokumenata. Putnik je dužan obaviti obavezno cijepljenje kao i imati kod sebe potvrde i dokumente o tome. Preporučamo uplatu police za zdravstveno osiguranje.

### **15. PRTLJAGA**

Prijevoz prtljage do određene težine koju određuje prijevoznik je besplatna. Kod zrakoplovnog prijevoza, višak prtljage doplaćuje sam putnik prema važećim pravilima i cijenama. Djeca do 2. godine nemaju pravo na besplatan prijevoz prtljage. Agencija ne preuzima odgovornost za izgubljenu ili oštećenu prtljagu. Prijave za izgubljenu prtljagu putnik upućuje na prijevoznika ili hotel. Kod zrakoplovnog prijevoza, za prtljagu je odgovorna isključivo zrakoplovna kompanija i to na osnovu propisa koji važe u međunarodnom prometu. U slučaju gubitka prtljage putnik ispunjava obrazac PIR zrakoplovne kompanije koja je izvršila prijevoz, te ga predaje predstavniku zrakoplovne kompanije, a jedan primjerak zadržava za sebe. Na osnovu ispunjenog obrasca, zrakoplovna kompanija mu isplaćuje odštetu po propisima koji vrijede u međunarodnom putničkom prometu. Preporučujemo uplatu police za osiguranje prtljage.

## **16. GUBITAK DOKUMENATA**

Ukoliko putnik za vrijeme trajanja putovanja izgubi putne dokumente ili su ukradeni, dužan je osigurati nove na vlastiti trošak.

## **17. OBVEZE PUTNIKA**

Putnik je dužan brinuti se da on osobno, njegovi dokumenti i stvari ispunje uvjete predviđene graničnim, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje i zemlje u koju se putuje, pridržavati se kućnog reda u ugostiteljskim i hotelskim objektima te surađivati s predstavnikom organizatora putovanja i davatelja usluga u dobroj namjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza putnik odgovara sam za načinjenu štetu, a Agencija otklanja svaku odgovornost za štetu. U takvom slučaju iznos štete putnik podmiruje kod vlasnika objekta (hotela, apartmana i sl.) na recepciji.

## **18. INFORMACIJE**

Informacije koje putnik dobije na prijavnom mjestu ne obavezuje organizatora u većoj mjeri nego što su to obavijesti navedene u samom programu putovanja.

## **19. UPOZORENJE**

Navedeni uvjeti i uputstva za putovanje isključuju sve dosadašnje uvjete i uputstva o putovanju. Opći uvjeti i uputstva o putovanju su sastavni dio ugovora kojeg putnik sklapa s Agencijom odnosno ovlaštenom turističkom agencijom u kojoj se prijavio za putovanje u našoj organizaciji.

## **20. OSIGURANJE ZA SLUČAJ PLATNE NEMOGUĆNOSTI ILI STEČAJA ORGANIZATORA PUTOVANJA**

U skladu sa Zakonom, u slučaju platne nemogućnosti ili stečaja organizatora putovanja, putnici zatečeni na putovanju, kao i osobe koje su uplatile akontacije za putovanje, trebaju na najbrži način kontaktirati osiguravatelja Kvarner Vienna Insurance Group d.d. Zagreb, Slovenska 24, tel.01/3718600 ili na fax. 01/3718603 te navesti adresu ili broj telefona gdje ih predstavnik osiguranja može kontaktirati. Ovaj dokument vrijedi kao potvrda o osiguranju za slučaj stečaja ili platne nemogućnosti organizatora putovanja. Broj police osiguranja jamčevine: 1501-00000193.

## **21. NAPOMENA**

U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.

Best Travel  
Putnička agencija